

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN

| | |
|----------------------------------|-------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| UCAPAN TERIMA KASIH | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---|---|
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian | 6 |
| 1.3 Rumusan Masalah Penelitian | 7 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.6 Struktur Organisasi Penelitian | 7 |

BAB II KAJIAN PUSTAKA, HASIL PENELITIAN YANG RELEVAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 2.1 Kajian Pustaka | 9 |
| 2.1.1 Kemampuan Komunikasi | 11 |
| 2.1.2 Instruktur | 30 |
| 2.1.3 Metode Pembelajaran | 33 |
| 2.1.4 Konsep Mutu Layanan | 37 |
| 2.1.5 Dimensi Mutu Layanan | 40 |
| 2.1.6 Faktor-Faktor Penyebab Timbulnya Kesenjangan Mutu Layanan.. | 42 |
| 2.1.7 Pembelajaran | 43 |

Astrid Jein Astrini, 2014

PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI INSTRUKTUR TERHADAP MUTU LAYANAN PEMBELAJARAN DI
TELKOM CORPORATE UNIVERSITY PT. TELKOM BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

| | |
|---|----|
| 2.1.8 <i>Corporate University</i> | 45 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran | 47 |
| 2.3 Hipotesis Penelitian | 49 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Metode dan Desain Penelitian | 51 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 55 |
| 3.3 Definisi Operasional | 57 |
| 3.4 Instrumen Penelitian | 59 |
| 3.5 Proses Pengembangan Instrumen | 63 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data..... | 70 |
| 3.7 Analisis Data | 72 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|-----|
| 4.1 Hasil Penelitian | 101 |
| 4.1.1 Analisis Data | 101 |
| 1. Seleksi Angket | 101 |
| 2. Klasifikasi Data..... | 102 |
| 3. Perhitungan uji Kecenderungan Umum..... | 103 |
| 4. Uji Normalitas Distribusi Data | 113 |
| 5. Mengubah Data Mentah Menjadai Data Baku..... | 116 |
| 6. Pengujian Hipotesis Penelitian | 118 |
| 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian | 125 |
| 4.2.1 Kemampuan Komunikasi Instruktur | 125 |
| 4.2.2 Mutu Layanan Pembelajaran di Telkom Corporate University | 131 |
| 4.2.3 Pengaruh Kemampuan Komunikasi Instruktur terhadap Mutu Layanan Pembelajaran di Telkom Corporate University | 135 |

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

| | |
|-----------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan | 137 |
| 5.2 Rekomendasi | 138 |

| | |
|-----------------------------|------------|
| DAFTAR PUSTAKA | 141 |
|-----------------------------|------------|

LAMPIRAN

Astrid Jein Astrini, 2014

*PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI INSTRUKTUR TERHADAP MUTU LAYANAN PEMBELAJARAN DI
TELKOM CORPORATE UNIVERSITY PT. TELKOM BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

| | | |
|------|--|-----|
| 3.1 | Jumlah Populasi | 56 |
| 3.2 | Kisi-Kisi instrumen Penelitian | 59 |
| 3.3 | Kriteria Penilaian Alternatif Jawaban Variabel X dan Y | 63 |
| 3.4 | Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel X | 65 |
| 3.5 | Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Y | 66 |
| 3.6 | Hasil Uji Reliabilitas Variabel X | 69 |
| 3.7 | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y | 69 |
| 3.8 | Daftar Konsultasi Hasil Perhitungan WMS | 75 |
| 3.9 | Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r | 78 |
| 4.1 | Jumlah Seleksi Angket | 102 |
| 4.2 | Skor Mentah Variabel X dan Y | 102 |
| 4.3 | Deskripsi Kecenderungan Skor Variabel X | 104 |
| 4.4 | Deskripsi Kecenderungan Skor Variabel Y | 110 |
| 4.5 | Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel X | 114 |
| 4.6 | Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel Y | 115 |
| 4.7 | Hasil Data Baku Variabel X | 116 |
| 4.8 | Hasil Data Baku Variabel Y | 117 |
| 4.9 | Hasil Perhitungan Uji Korelasi | 119 |
| 4.10 | Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi | 120 |
| 4.11 | Hasil Perhitungan Uji Signifikansi | 121 |
| 4.12 | Hasil Perhitungan Koefisien Regresi | 122 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| 2.1 Model Komunikasi Shanon dan Weaver | 23 |
| 2.2 Model Komunikasi Kincaid dan Schramm | 25 |
| 2.3 Model Komunikasi Berlo (S-M-C-R) | 26 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran | 47 |
| 2.5 Hipotesis Penelitian Variabel X dan Y | 50 |
| 3.1 Desain Penelitian | 54 |
| 3.2 Rumus Alpha Cronbach | 68 |
| 3.3 Rumus Wighted Means Score | 73 |
| 3.4 Rumus Skor Baku | 76 |
| 3.5 Rumus <i>Person Product Moment</i> (PPM) | 78 |
| 3.6 Rumus Koefisien Determinasi | 79 |
| 3.7 Rumus Uji Signifikansi | 80 |
| 3.8 Rumus Persamaan Regresi Sederhana | 81 |
| 4.1 Penyebaran Data Mutu Layanan Pembelajaran | 124 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|---------------------|---|-----|
| Lampiran I | Administrasi Penelitian | 145 |
| Lampiran II | Kisi-Kisi Instrumen dan Instrumen Penelitian | 146 |
| Lampiran III | Uji Validitas dan Reliabilitas | 147 |
| Lampiran IV | Analisis Hasil Perhitungan Ms. Excel dan SPSS | 148 |
| Lampiran V | Daftar Tabel | 149 |
| Profil Penulis..... | | 150 |